

# 訪問介護サービス契約書

甲(利用者) 様

乙(事業者) 社会福祉法人 誠和

## 第1条(契約の目的)

- 1 乙は、介護保険法等関係法令及びこの契約書に従い、甲が可能な限り居宅においてその能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、甲に対しこのサービスを提供します。
- 2 乙は、サービス提供にあたっては、甲の要介護状態区分、及び甲の被保険者証に記載された認定審査会意見に従って、甲に対し訪問介護サービスを提供します。
- 3 甲及び身元引受人は、乙からサービスの提供を受けたときは、乙に対し、別紙重要事項説明書の記載に従い、利用料自己負担分を支払います。(＊身元引受人とは法定後見人または任意後見人または家族関係者の代表である者をさします)

## 第2条(契約期間)

- 1 この契約の期間は、契約締結の日から契約書の要介護認定の有効期間満了日までとします。但し、契約期間満了日以前に甲が要介護状態区分の変更の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間の満了日までとします。
- 2 上記契約期間満了日に至る7日以上前までに甲から更新拒絶の申し出がない場合、乙は甲に対し、更新時点での甲の要介護状態を確認したうえで、契約更新の意思を確認します。この契約と同一内容での更新の意思が確認された場合には、更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。
- 3 甲から更新拒絶の意思が表示された場合は、乙は、他の業者を紹介するなど、必要な措置を取ります。

## 第3条(居宅サービス計画変更の援助)

乙は、甲が居宅サービス計画(ケアプラン)の変更を希望する場合は、速やかに介護支援専門員に連絡するなど必要な援助を行います。

## 第4条(サービス内容の変更)

- 1 甲に係る居宅サービス計画(ケアプラン)が作成されている場合には、それに沿って甲の訪問介護計画を作成するものとします。
- 2 甲は、いつでもサービスの内容を変更するよう申し出ることができます。乙は、甲からの申し出があった場合、第1条に規定する契約の目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、速やかにサービスの内容を変更します。

## 第5条(介護保険の適用を受けないサービスの説明)

乙は、その提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないもの(支給限度額を超えるもの)がある場合には、特にそのサービス内容及び利用料を説明し、甲の同意を得ます。

## 第6条(甲の解約権)

- 1 甲は、乙に対し、いつでもこの契約の解約を申し入れることができます。この場合には、1ヶ月以上の予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日に契約は解除されます。
- 2 身元引受人も前項と同様に利用を解除することができます。但し、甲の利益に反する場合は、この限りではありません。

## 第7条(甲の解除権)

甲は、以下の場合には、直ちにこの契約を解除できます。

- 1 乙が、正当な理由なく、本契約に定めるサービスを提供せず、甲の請求にもかかわらず、これを提供しようしない場合。

- 2 乙が、第12条に定める守秘義務に違反した場合。
- 3 乙が、甲の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい事由が認められるとき。
- 4 乙が、破産等事業を継続する見通しが困難になった場合

### 第8条(乙の解除権)

- 1 乙は、甲が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、乙の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、この訪問介護サービス利用契約の目的を達することが著しく困難となったときは、文書により、2週間以上の予告期間をもって、この契約を解除します。
- 2 乙は、前項よりの契約を解除する場合には、担当の介護支援専門員又は甲が住所を有する市町村に連絡を取り、必要な措置を講じます。

### 第9条(利用料及び利用料の滞納)

- 1 乙が提供する料金等の規定は、介護報酬告示上の額によるものとします。指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、当該訪問介護事業が法定代理受領サービスであるときは、「介護保険負担割合証」に記載された負担割合により算出した利用料に相当する額とします。介護給付費体系の変更があった場合、乙は変更された介護報酬告示上の額に変更することができます。保険料の滞納により、法定代理受領が出来なくなった場合は、費用の全額を利用者から徴収し、各サービスの提供証明書と領収書を交付します。甲は、市町村に申請して保険給付分の費用の払い戻しを受けられます。
- 2 甲が、正当な理由なく乙に支払うべき利用料の自己負担分を3ヶ月分以上滞納した場合には、乙は甲に対し、1ヶ月以上の期間を定めて、期間内に滞納額の全額の支払いがないときは、この契約を解除する旨の催告をすることができます。
- 3 乙は、前項の催告をした場合には、甲の担当の介護支援専門員、甲が住所を有する市町村等と連絡を取り、解除後も甲の健康・生命に支障のないように、必要な措置を講じます。
- 4 乙は、前項の措置を講じた上で、甲が第1項の期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、文書をもってこの契約を解除することができます。
- 5 身元引受人は、この契約に基づく甲の乙に対する一切の債務を極度額100万円の範囲内で、甲と連帯して履行の責任を負います。

### 第10条(契約の終了)

次の各項のいずれかに該当する場合には、この契約は終了します。

- 1 甲が死亡したとき。
- 2 第6条に基づき、甲から解約の意思表示がなされたとき。
- 3 第7条に基づき、乙から契約の解除の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき。
- 4 第8条に基づき、乙から契約の解除の意思表示がなされたとき。
- 5 甲が介護保険施設等へ入所した場合。ただし、退所して利用を開始する場合は除く。
- 6 甲の要介護状態区分が、非該当及び要支援とされた場合。

### 第11条(損害賠償)

- 1 乙は、甲に対するサービスの提供にあたって、甲又は甲の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに甲又は甲の家族に対して損害を賠償します。但し、乙に故意過失がなかった場合はこの限りではありません。
- 2 乙は、サービスの提供により甲に賠償すべき事故が発生した場合には、天変地異等不可抗力による場合を除き、速やかに誠意をもって損害賠償を行います。
- 3 甲の責に帰すべき事由によって、当施設が損害を被った場合、甲及び身元引受人は、連帯して、当施設に対して、その損害を賠償するものとします。

### 第12条(秘密保持)

- 1 乙及び乙の従業員は、正当な理由がない限り、甲に対するサービスの提供にあたって知り得た甲又は甲の家族の秘

密を漏らしません。

- 2 乙は、乙の従業員が退職後、在職中に知り得た甲又は甲の家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。
- 3 乙は、甲及び甲の家族の個人情報を用いる場合は、甲又は甲の家族(身元引受人)の同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、甲又は甲の家族の個人情報を用いません。

#### 第13条(苦情処理)

- 1 甲又は甲の家族は、提供されたサービスに不満がある場合、いつでも別紙「重要事項説明書」記載の苦情申立機関及び当事業所の苦情相談窓口で苦情を申し立てることができます。
- 2 乙は、甲に提供したサービスについて、甲又は甲の家族から苦情の申し出があった場合は、迅速、適切に対処し、サービスの向上、改善に努めます。
- 3 乙は、甲が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

#### 第14条(サービス内容等の記録作成・保存)

- 1 乙は、甲に対してサービスを提供するごとに、当該サービスの提供日、内容及び介護保険から支払われる報酬等の必要事項を、所定の書面に記載します。
- 2 乙は、サービスの提供に関する記録を整備し、完結日から5年間保存します。
- 3 甲は、乙に対し、いつでも第1項、第2項に規定する書面その他のサービスの提供に関する記録の閲覧・謄写を求めることができます。ただし、謄写に際しては、乙は甲に対して、実費相当額を請求することがあります。

#### 第15条(契約外条項)

本契約に定めのない事項については、介護保険法その他諸法令の定めるところを尊重し、甲及び乙の協議により定めます。

## 個人情報の利用目的

私と家族、貴事業者と間の介護保険法に基づく契約書第12条の秘密保持に関し、貴事業者が私のよりよき生活を図るために、以下に示された個人情報の利用目的に記載している場合に、私及び家族の個人情報を契約の有効期間中用いることがあります。

【本人へのサービス提供に必要な利用目的】	
<p>〔事業者の内部での利用に係る事例〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○当該事業者が本人等に提供するサービス</li> <li>○施設の管理運営業務のうち、 <ul style="list-style-type: none"> <li>－入退所等の管理</li> <li>－会計・経理</li> <li>－事故等の内部報告</li> <li>－当該利用者の福祉サービスの向上</li> </ul> </li> <li>○費用の請求及び収受に関する事務</li> </ul>	<p>〔他の事業者等への情報提供を伴う事例〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○当該事業者が利用者等に提供するサービスのうち、 <ul style="list-style-type: none"> <li>－他の事業者等との連携</li> <li>－他の事業者等からの照会への回答</li> <li>－外部の者の意見・助言を求める場合</li> <li>－業務委託</li> <li>－家族等への状況の説明</li> </ul> </li> <li>○費用の請求及び収受に関する事務 <ul style="list-style-type: none"> <li>－保険事務の委託</li> <li>－審査支払機関又は保険者からの照会への回答</li> </ul> </li> <li>○損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等</li> </ul>
【上記以外の利用目的】	
<p>〔事業者での利用に係る事例〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○事業者の管理運営業務のうち、 <ul style="list-style-type: none"> <li>－福祉サービスや業務の維持・改善のための基礎資料</li> <li>－事業者内外において行われる学生の実習への協力</li> <li>－事業者内外において行われるケース研究</li> <li>－事業者内外における写真掲載等による福祉啓蒙活動</li> </ul> </li> </ul> <p>〔他の事業者等への情報提供に係る利用目的〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○当施設の管理運営業務のうち <ul style="list-style-type: none"> <li>－外部監査機関への情報提供</li> </ul> </li> </ul>	

# 重要事項説明書

訪問介護サービスの提供にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

## 1. 事業者概要

指定年月日及び指定番号	平成12年12月1日・第3372400246号
事業者名称	社会福祉法人 誠和
事業所の所在地	岡山県瀬戸内市牛窓町長浜1716-1
法人種別／代表者氏名	社会福祉法人／理事長 赤島 耕一路
管理者の氏名	赤島 耕一路
電話／FAX	0869-34-6602／0869-34-6604

## 2. 事業の目的と運営方針

事業目的	指定訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意志及び人格を尊重し利用者の立場に立った指定訪問介護事業の適切な運営及び利用者に対する適切な訪問介護事業の提供を確保することを目的とする。
運営方針	事業所は、訪問介護を提供することにより、利用者が要介護状態等となった場合においても、可能な限りその居宅においてその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るように配慮して、身体介護その他生活全般にわたる援助に努める。

## 3. 職員体制及び職務内容

従業者職種	員数	勤務の体制
管理者	1名	従業者の管理、業務の実施状況の把握、その他の業務管理を一元的に行う
サービス提供責任者	1名	勤務時間はサービス提供時間により変動有り。
訪問介護員等	名	勤務時間はサービス提供時により変動有り。
サービス提供責任者	(1)訪問介護サービス利用の申込みに関する調整 (2)利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的把握 (3)居宅介護支援事業者等との連携(サービス担当者会議への出席等) (4)訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示 (5)訪問介護員の業務の実施状況の把握 (6)訪問介護員の業務管理 (7)訪問介護員の研修、技術指導 (8)その他サービスの内容の管理について必要な業務	
	※利用に当たって疑問点やご心配な点があり、サービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。	

## 4. 営業日と営業時間

営業日	営業日は、月曜日から金曜日及び祝日とし、土曜日、日曜日及び年末年始の12月30日から1月3日を除くものとする。但し、ケアプランに応じて、営業日以外も対応できるものとする。
営業時間	午前 8時30分 ~ 午後 5時30分

## 5. 事業の実施地域

実施地域	瀬戸内市牛窓町、邑久町、長船町とする。
------	---------------------

## 6. 苦情申立窓口

苦情相談窓口	利用時間	月曜日から金曜日 午前 8時 30分～午後 5時 30分
	利用方法	TEL/FAX 0869-34-6366/0869-34-6370
	苦情担当	竹本 哲也

苦情処理体制・手順	1)利用者側と連絡をとり、事情を聞き、苦情の内容の詳細を確認する。 2)苦情の内容を管理者に報告し、全職員を招集、苦情処理に向けた検討会議を開催する。 3)検討会議の結果をまとめ、具体的な対応をする。 4)利用者を訪問し謝罪するとともに、検討結果を説明する。 5)苦情処理結果を記録、整理する。再発防止に努めるよう全職員に徹底する。 6)場合によっては、第三者委員からも助言を請う。
行政機関その他苦情受付機関	1)瀬戸内市 いきいき長寿課 介護保険係 所在地 瀬戸内市邑久町尾張 300 番地 1 TEL/FAX 0869-24-8866/0869-24-8840 ----- 2)岡山県国民健康保険団体連合会「介護 110 番」 所在地 岡山市北区桑田町 17-5 TEL/FAX 086-223-8811/086-223-9109

## 7. 秘密保持

秘密保持について	1)従業員は、正当な理由がない限り、サービスの提供にあたって知り得た利用者及びその家族の秘密を厳守します。 2)従業員が退職後、在職中に知り得た利用者及びその家族の秘密保持を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。 3)利用者及びその家族の個人情報を用いる場合は、利用者及びその家族の同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者及びその家族の個人情報を用いません。
----------	--

## 8. 事故発生時の対応

事故発生時の対応について	1)迅速な事故の処理をします。 2)利用者の家族、岡山県備前県民局、瀬戸内市に連絡を取ります。 3)損害賠償の責めを負う必要があるときは速やかに応じます。 4)再発防止策を講じます。
--------------	--

## 9. 緊急時対応方法

緊急時対応方法	利用者の主治医又は事業者の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。また、緊急連絡先に連絡いたします。
緊急時連絡先	電話/FAX 0869-34-6366/0869-34-6370

## 11. 非常災害対策

非常災害対策に備えて、消防計画、風水害、地震等に対処する計画を作成し、防火管理者または火気・消防等についての責任者を定め、年2回以上定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

## 12. 虐待の防止

1)虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。 2)虐待の防止のための指針を整備します。 3)従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。 4)前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。 5)事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、市町村に通報します。
--

## 13. 衛生管理及び従業員等の健康管理等

1)使用する衛生管理用・健康管理用備品を清潔に保持し、定期的な消毒を施すこと、常に衛生管理に十分留意します。
--

2)従業者に対し伝染病等に関する基礎知識の習得に努めるとともに、年1回以上の健康診断を受診させます。

#### 14. 利用料(別紙1参照)

##### (1)法定給付

法定代理受領の場合	当該訪問介護事業が法定代理受領サービスであるときは、「介護保険負担割合証」に記載された負担割合により算出した利用料に相当する額とする。介護報酬告示上の額に変更があった場合、変更された額に合わせてご契約者の負担額を変更します。
法定代理受領でない場合	介護報酬の告示上の額(施設介護サービスの基準額と同じ)

##### (2)法定外給付

区 分	利 用 料
利用の中止	利用予定日の前日までに利用取り消しの申し出がない場合、ご利用者の体調不良など正当な事由がある場合を除き、当日利用料金(介護保険負担割合証に記載された負担割合により算出した利用料に相当する額)を徴収します。

#### 15. 第三者評価の実施の有無

実施の有無	実施無し
-------	------

【説明確認欄】指定訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき利用契約書並びに個人情報の利用目的、重要事項の説明を行いました。

(乙)

サービス事業者  
岡山県知事指定 第 3372400246 号  
所在地 〒701-4301  
岡山県瀬戸内市牛窓町長浜 1745-1 番地  
名称 社会福祉法人 誠和  
代表者 理事長 赤島 耕一路  
電話番号 0869-34-6366 (FAX)0869-34-6370

説明者 竹本 哲也

私は、本書面に基づいて、利用契約書並びに個人情報の利用目的、重要事項の説明を受け、サービスの提供の開始に同意しました。また、以上の契約の証として、本契約書及び重要事項説明書を2通作成し、甲、乙は記名の上、各自その1通を保有します。

(甲)

(サービス利用者)  
住 所

\_\_\_\_\_

氏 名

\_\_\_\_\_

(身元引受人)(\*法定後見人・任意後見人・家族等介護者の代表を指す)

私は、以上の内容につき事業者から説明を受け、身元引受人の責任につき理解しました。後見人登記者が代理署名する場合には、後見人登記事項証明書の添付をお願いいたします。

住 所

\_\_\_\_\_

氏 名

\_\_\_\_\_



別紙 1

時間別 単 位 加 算 要 素	【日中(8時から18時)】					
	<table border="1"> <tr> <td>身体介護</td> <td>(1)20分未満 163単位 (2)20分以上30分未満 244単位 (3)30分以上1時間未満 387単位 (4)1時間以上 567単位に30分を増す毎に+82単位</td> </tr> <tr> <td></td> <td>身体介護に引き続き25分を増す毎に65単位を加算(195単位を限度)</td> </tr> <tr> <td>生活援助</td> <td>(1)20分以上45分未満 179単位 (2)45分以上 220単位</td> </tr> </table>	身体介護	(1)20分未満 163単位 (2)20分以上30分未満 244単位 (3)30分以上1時間未満 387単位 (4)1時間以上 567単位に30分を増す毎に+82単位		身体介護に引き続き25分を増す毎に65単位を加算(195単位を限度)	生活援助
身体介護	(1)20分未満 163単位 (2)20分以上30分未満 244単位 (3)30分以上1時間未満 387単位 (4)1時間以上 567単位に30分を増す毎に+82単位					
	身体介護に引き続き25分を増す毎に65単位を加算(195単位を限度)					
生活援助	(1)20分以上45分未満 179単位 (2)45分以上 220単位					
要素	事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者20人以上にサービスを行う場合90%					
加 算 要 素	【平常時間帯(午前8時～午後6時)以外で行なうサービス加算】 ○早朝(6時～8時)・夜間(18時～22時) 25% ○深夜(22時～翌朝6時) 50%					
	【同時に、2人の訪問介護員等が1人の利用者に対する訪問介護】 所定額の2倍の額が算定されます。 ※ 2人の訪問介護員でサービスを行なう場合(例) ・ 体重の重い方に対する入浴介助等の重介護や暴力行為などが見られる方へのサービス					
	【訪問介護員の質の確保や活動環境の整備、要介護状態が中重度の方への対応を重点的に行なっている事業所に対する加算】 ○特定事業所加算(Ⅱ) 所定単位数の10%					
	【介護職員等処遇改善加算】 ○介護職員等処遇改善加算(Ⅰ) 所定単位数に1000分の245を乗じた単位数					
	【中山間地域等におけるサービス提供加算】 当事業所の通常事業の実施地域外で中山間地域等に居住するご利用者にサービス提供を行なう場合 所定単位数の5%					
	【緊急時訪問介護加算】 ご利用者やその家族からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めるときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅計画にない訪問介護(身体介護)を行なった場合 100単位/回					
	【初回加算】 新規に訪問介護計画を作成したご利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行なう場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行なう際に同行訪問した場合 200単位/月					
	【生活機能向上連携加算】 自立支援型のサービス提供を促進し、利用者在宅での生活機能向上を図るため、訪問リハビリテーション実施の際に要件を満たした場合 (Ⅰ)100単位/月 (Ⅱ)200単位/月					
	【認知症専門ケア加算】 (1)認知症専門ケア加算(Ⅰ) 1日につき3単位 (2)認知症専門ケア加算(Ⅱ) 1日につき4単位					